
Rapport d'activités 2021-2022

Comité des usagers
du Centre jeunesse de Montréal

12 mai 2022

Identification

Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)

Coordonnées

Adresse postale du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal :

8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

N° de téléphone du comité :

514-356-4562

Courriel du comité :

cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Indiquez le nom des comités de résidents actifs

Comité de résidents du Mont Saint-Antoine (MSA) / comité de résidents Le Carrefour
Comité de résidents des foyers de groupe (FG)
Comité de résidents Dominique-Savio-Mainbourg (DSM)
Comité de résidents Rose-Virginie Pelletier (RVP)
Comité de résidents Cité des Prairies en protection de la jeunesse et garde ouverte (PJ-GO)
Comité de résidents Cité des Prairies en jeunes contrevenants (JC)
Comité de résidents Enfance et services spécialisés

Mot du comité exécutif et de sa présidente

La dernière année nous a marqué dans le fonctionnement du comité des usagers dans le contexte de la COVID-19 et de ses multiples vagues. Cela a perturbé plus d'une fois la reprise des activités. Tout s'est déroulé au ralenti. Nous constatons aussi peu de progrès dans l'avancée des recommandations qui avaient été émises dans notre dernier rapport annuel. À cet effet, plusieurs comités de développement ont été suspendus ou n'ont pas été créés.

Par contre, nous notons une augmentation majeure au niveau du nombre des accompagnements individuels. Nous pensions que le comité des usagers avait atteint sa limite l'an passé. Toutefois, l'apport des vidéo-conférences a permis d'aller au-delà de la disponibilité prévue en évitant les nombreux déplacements pour les rencontres.

À notre grande satisfaction, la tenue de notre assemblée générale annuelle en octobre 2021 a connu un vif intérêt de la part de plusieurs parents. Près de 38 parents se sont mobilisés pour venir assister en personne à cet événement. Nous pouvons dire un gros merci à la direction du programme jeunesse qui nous a apporté son soutien pour cet événement afin de nous permettre de rejoindre nos usagers.

Kim Dutremble

Présidente

au nom du comité exécutif

du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*

Coordonnées professionnelles des membres

Présidente du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Prénom : Kim *Nom* : Dutremble

N° de téléphone du comité : 514-356-4562

Courriel du comité : cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale du comité :
8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL

Prénom : Jean *Nom* : Paiement

N° de téléphone : 514-356-5431

Courriel : jean.paiement.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale :
8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Soutien aux comités des usagers et aux comités de résidents du CCSMTL

Prénom : Carole *Nom* : Lauzière

N° de téléphone : 514-940-5202 poste 7134

Courriel : carole.lauzière.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Personnes ressources du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Prénom : Roland *Nom* : Desmarais

Titre d'emploi : Agent de liaison

N° de téléphone : 514-356-4562

Courriel : roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Ella-Claire *Nom* : Pinette

Titre d'emploi : Accompagnatrice

N° de téléphone : 514-356-4528

Courriel : ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Prénom : Carole *Nom* : Morin

Titre d'emploi : Collaboratrice

N° de téléphone : 514-356-5375

Courriel : carole.morin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse postale : 8147 rue Sherbrooke est, Montréal, H1L 1A7

Composition et portrait des membres

No	Prénom	Nom	Nom du comité	Rôle
	Kim	Dutremble	représentante direction Adolescentes	Présidente
	Marie Clotilde	Minkou Mi-Mba	représenante direction Services milieux	Vice-présidente
	Rezhwan	Brzoo	représentante direction Services milieux	Trésorière
	Daniel	Bélangier	représentant direction Services milieux	Secrétaire
	Carolane	Roy	représentant direction Services milieux	Membre régulier
	Gisèle	Owona	représentante direction Adolescents	Membre régulier
	Gilles	Vandal	représentant parent Enfance	Administrateur
	Isabelle	Juteau	représentant parent	Membre régulier
	Miguelina	Garcia Frias	représentant parent	Membre régulier
	Abdelhamid	Mechouche	représentant parent	Membre régulier
	Félix		représentant MSA 10-14 ans	Membre régulier
	Mathis		représentant MSA 15-17 ans	Membre régulier
	Callin		représentant.e RVP	Membre régulier
	Gabrielle		représentante DSM	Membre régulier
	Rim		représentante Foyers de groupe Adolescentes	Membre régulier
	Fabian		représentant Foyers de groupe Adolescents	Membre régulier
	Ali		représentant Cité des Prairies JC	Membre régulier
	Aris		représentant Cité des Prairies PJ-GO	Membre régulier

*Comme l'exige certains articles de loi sur la confidentialité, nous omettons les noms de famille des représentants des résidents afin d'éviter leur identification.

Priorités et réalisations de l'année écoulée

(grandes réalisations et priorités du comité)

Plan d'action

Le comité a un plan d'action : Oui Non

Le plan d'action du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* inclut tous les enjeux prioritaires ainsi que les activités et projets prévus qu'il souhaitait atteindre pour l'année 2020-2021. Nous avons aussi fait mention si les objectifs avaient été atteints ou non ou en cours de réalisation.

Plan d'action 2021-2022

Enjeux

- Suivre le progrès des initiatives entreprises par les directions afin de corriger la situation face aux difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter établissements.
Un comité a été formé incluant la participation du comité des usagers : Des recommandations par ce comité ont été nommées afin d'améliorer la pratique dans ce type de situation afin de mieux supporter les usagers. **Objectif partiellement atteint suite aux recommandations du comité.**
- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec la validation des informations factuelles contenues au rapport afin que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents et qu'il soit remis dans des délais raisonnables avant le Tribunal : dossier sur lequel un comité de travail doit se pencher mais pas encore formé. Nous voyons de plus en plus de situation où le rapport est remis à l'avance avec possibilité pour les parents de proposer des modifications. Par contre plusieurs autres cas sont observés où les parents ne vivent pas cette démarche. C'est encore une source d'insatisfaction très présente. **Cela demeure donc à réaliser**
- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents : la grande majorité des services sont représentés. Nous notons que 2 foyers de groupe sur les 12 n'ont pas été représentés durant de longues périodes.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service. Objectif non atteint. La pandémie ne nous a pas permis de poursuivre cette activité.
- Suivre l'actualisation du projet pilote de services en soins spirituels. **Objectif partiellement atteint.** La direction du programme jeunesse a procédé à une adaptation de l'offre de services en soins spirituels. Le projet pilote a été présenté aux membres du comité des usagers. Un intervenant en soins spirituels fait une démarche auprès de la clientèle hébergée à Cité des Prairies afin d'évaluer l'intérêt des jeunes. Début de l'expérimentation. À suivre

- Vérifier ce qui est écrit dans le processus clinique sur la fermeture d'un dossier à l'application des mesures et voir si c'est redescendu auprès des coordonnateurs des services milieux. **Objectif partiellement atteint à ce jour.** Nous avons observé la remise de rapport en fin d'intervention mais nous n'avons pas eu la confirmation que cette procédure était incluse dans le processus clinique.
- Améliorer l'efficacité de la communication pour mieux rejoindre l'ensemble des parents de la tenue de l'assemblée générale annuelle du CUCJM. **Objectif atteint.** Nous avons reçu le support de la direction du Programme jeunesse pour la préparation et l'envoi de lettres contenant une introduction à notre comité, l'avis de convocation à l'assemblée générale ainsi que l'ordre du jour. Le CIUSSS a sollicité la collaboration de plateaux de travail DI/TSA pour l'assemblage des lettres et le service de manutention du CIUSSS pour les envois postaux. Les intervenants de l'application des mesures ont été sollicités pour transmettre la lettre lors de leur rencontre avec les parents. Nous avons eu la présence de 38 parents à notre AGA tenue en octobre 2021 au Mont St-Antoine. Un nombre record pour cette assemblée.
- Faire des représentations auprès du CUCI afin d'avoir une reconnaissance du caractère particulier de notre comité pour mieux faire entendre la voix de notre clientèle : **objectif atteint.** Les membres du CUCI ont accepté la présence de l'agent de liaison du comité. Ce dernier a participé à 3 rencontres depuis décembre 21.

Activités

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse. Nous sommes toujours en attente d'une solution.
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs. Politique du CIUSSS en temps de covid sur la présence de documents a freiné cette activité.
- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle gestionnaire de la direction concernée afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressources de type familial et en ressources intermédiaires : situation du covid a suspendu cette activité.
- Faire le suivi sur les demandes des résidents qui veulent profiter d'un accès WIFI pour leurs loisirs et leurs communications. Objectif atteint en partie. Tous les points de service ont accès au WIFI. Plusieurs services ont identifiés la possibilité d'utilisation pour les jeunes, plusieurs ne l'ont pas encore faits.
- Compléter la révision de deux (2) guides d'information les parents. Nous sommes en attente de validation par le programme jeunesse.
- Finaliser la révision de six (6) fiches d'information sur les droits des résidents. Les 6 fiches sont complétés. Nous sommes rendus à l'étape du graphisme et de les produire.
- Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance.
- Remettre en place le Gala des Usagers d'Or si les mesures sanitaires le permettent. Cela n'a pas été possible en 2021.

Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

(décrire les activités du comité)

- Présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information et de support provenant des usagers. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Accès initial par téléphone
- Accompagnement et rencontre possible à la demande de l'utilisateur.
- Comptabilisation des statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site web du comité des usagers. Notre site sert à faire la promotion du comité et permet de renseigner, d'informer les usagers, d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2021 à mars 2022, un total de 1,370 utilisateurs. (2020-2021, 1199 utilisateurs)

Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

(décrire les activités du comité)

- Représentation pour les résidents et les usagers auprès de la direction sur des sujets les préoccupant.
- Écoute des demandes des jeunes et suivis auprès des instances responsables, selon le cas.
- Suivi sur l'état des lieux physiques en hébergement.
- Rencontre mensuelle de suivi avec le répondant de la direction du programme jeunesse.
- Envoi de tous les comptes rendus des comités de résidents et de tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.

Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

(décrire les activités du comité)

Le comité a appris que le Programme jeunesse avait interrompu le sondage pour des enjeux de confidentialité. Il a été nommé que la DQEPE devrait reprendre sous peu la démarche.

D'autre part, nous n'avons reçu aucun suivi lié à notre insatisfaction concernant le peu d'appui pour englober nos recommandations au sujet des termes « patient » et « santé » dans le questionnaire général. Plusieurs autres nuances n'avaient pas été suivies afin d'avoir une représentativité de la clientèle jeunesse.

Il est désolant de voir qu'encore aujourd'hui la mise en commun avec notre comité et nos usagers du secteur jeunesse n'existent plus depuis la fin de la gestion des sondages par le programme jeunesse. Nous continuerons à travailler à nous faire entendre afin que nos usagers soient respectés dans leurs particularités et ne soient pas englobés dans un formulaire de soins hospitaliers.

Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

(Décrire les activités du comité)

- Animation de 32 réunions de comités de résidents. (8) réunions annulées et 3 des 32 rencontres ont été réalisées en vidéo-conférence dues au covid.
- Animation de 6 réunions du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal. 3 de ces rencontres ont été animées en vidéo-conférence et 3 en présentiel.
- Animation de 6 réunions de l'exécutif du comité. (toutes les rencontres ont eu lieu en vidéo-conférence)
- Animation en présentiel de l'assemblée générale annuelle où il y avait 3 postes à combler. Trente-huit (38) parents usagers ont répondu à l'invitation. Tous les postes vacants ont été comblés.
- Collaboration dans le processus de transmettre les avis de convocation de l'assemblée générale annuelle avec la Direction du programme jeunesse.
 - Remise en personne ou envoi par courriel de lettres aux parents par le biais des intervenants sociaux du service dans la communauté.
- Participation de la trésorière du comité usager au CUCI du CCSMTL.
- Participation d'un résident au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour l'accompagnement.
- Participation de 9 parents et de 8 résidents à notre comité des usagers en plus plusieurs parents comme observateurs selon leur demande.
- Élection des représentants de chacun des comités de résidents à notre comité des usagers.
- Participation à près d'une vingtaine de rencontres avec des partenaires (voir la section : Activités en partenariat).

- Encouragement à la mobilisation des parents et des jeunes dans plusieurs comités du Programme jeunesse.
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.
- Planification des réunions des différents comités de résidents afin de maintenir l'engagement des jeunes, de développer leurs responsabilités sociales, d'entendre leurs demandes et leurs insatisfactions puis de les informer sur leurs droits.
 - Présence de deux personnes ressources du comité des usagers pour l'animation et d'un membre de la direction concernée en tant que collaborateur à chaque réunion.

RENCONTRES DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

- Présence de l'adjoint à la Direction du Programme jeunesse qui est aussi le répondant de notre comité auprès de cette direction.
- Présence de la directrice de la Direction de la Protection de la jeunesse et de la directrice du Programme jeunesse qui souhaitent recueillir et entendre les commentaires des usagers ainsi que vouloir répondre à leurs questionnements.
- Sujets discutés avec les membres du comité des usagers dans le cadre d'une rencontre du comité à partir des préoccupations de nos membres ou à la demande du programme jeunesse ou de partenaires pour l'année 2021-2022.
 - Résumé à chaque rencontre de la situation au sujet de la COVID-19 en hébergement et échange.
 - Présentation du projet Esplanade.
 - Présentation des recommandations de la commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse (commission Laurent).
 - Présentation de la Fondation des jeunes de la DPJ.
 - Présentation du Programme le Neptune.
 - Présentation du projet pilote sur l'offre de service en soins spirituels adaptée aux directions jeunesse.
 - Présentation sur l'état de la situation pour l'entretien et les rénovations des lieux physiques dans les milieux de vie.
 - Présentation des services en santé mentale pour les jeunes dans la communauté, dans les services premières lignes et de réadaptation en Centre jeunesse.

Assistance et accompagnement effectués par le comité

(indiquez le nombre d'interventions du comité et précisez sommairement les sujets traités)

Les actions du comité sont répertoriées de deux façons. Nous utilisons une application informatique pour comptabiliser les actions liées aux suivis de dossiers des usagers et des accompagnements. Pour répertorier les actions liées à la gestion du comité des usagers et des comités de résidents, nous nous servons des relevés quotidiens où se retrouvent la description de nos démarches avec ces comités. Nous répertorions les appels faits et reçus, les courriels et les rencontres.

- 7534 actions au total (6979 en 2020-2021).

De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 894 actions liés à la gestion des comités de résidents (731 en 2020-2021)
- 1874 actions liés à la gestion du comité des usagers (2152 en 2020-2021)
- **427 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes** avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service clinique ou des réviseurs des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse (331 en 2020-2021). Une augmentation de 22% sur l'année passée.
- **279 dossiers usagers** (253 en 2020-2021) entraînant un nombre de 4339 suivis de dossiers (3765 en 2020-2021). (Nombre d'appel et courriels reçus et envoyés et rencontres).

En conclusion, nous avons connu une forte augmentation du nombre des accompagnements ainsi qu'une augmentation du nombre de dossiers d'usagers comparativement à l'année précédente.

Résumé des sujets traités :

- Réception et traitement ou référence sur 593 motifs de demandes (818 en 2020-2021). (nous notons une baisse importante de motifs de demande inscrits, à suivre dans notre pratique si cela est dû à notre façon d'entrer nos données).
- La provenance des nouveaux appels vient surtout des parents à 91 %. Les jeunes représentent 5% des appels.
- Dans la catégorie motif général, les appels sont majoritairement liés comme l'an passé au besoin d'écoute et de support qui se traduit souvent par une demande d'accompagnement. Une incompréhension de la situation arrive par la suite.
- Sur 164 motifs d'insatisfactions concernant l'intervenant et rapportées par les parents, 33 parents demandent un changement d'intervenants. Le sentiment que l'intervenant manque d'objectivité en privilégiant un des deux parents est le principal motif. Le manque de disponibilité de l'intervenant est la raison suivante.
- Des insatisfactions liées aux soins et services sont aussi signalées. Dans cette catégorie, nous retrouvons majoritairement des mécontentements au sujet des

modalités des contacts supervisés, du calendrier des contacts, visites, sorties.

Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune ou de sa famille.

- Les insatisfactions concernant le contenu et la remise des rapports est encore dans cette dernière année une grande source de mécontentement.
- Les insatisfactions reçues au niveau des milieux d'hébergement sont peu nombreuses au niveau de nos appels reçus.

Tenue des rencontres pour le comité des usagers et les comités de résidents (dates)

Le nombre total des rencontres prévues par le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* étaient de 54. Compte tenu des mesures sanitaires liées aux différentes vagues de la pandémie, nous avons été contraints de nous adapter. Par conséquent, le nombre de rencontres tenues a été de 46, dont 34 en présentiel et 12 en virtuel. 8 rencontres ont été annulées.

En voici la description :

Assemblée générale annuelle : 19 octobre 2021 (présentiel).

Comité exécutif : 19 avril 2021, 25 mai 2021, 3 juin 2020 7 septembre 2021 ,27 octobre 2020, 8 décembre 2020, 12 janvier 2021, 2 mars 2021. Toutes les rencontres se sont tenues en vidéo-conférence.

Comité des usagers : 26 avril 2021 (vidéo-conférence) ,7 juin 2021 (vidéo-conférence) ,9 novembre 2021 (présentiel), 14 décembre 2021 (présentiel), 25 janvier 2022 (vidéo-conférence), 15 mars 2022 (présentiel).

Comités de résidents :

DSM-RVP : 9 septembre 2021 (présentiel), 7 octobre 2021 (présentiel), 4 novembre 2021 (présentiel), 2 décembre 2021 (présentiel), 13 janvier 2022 (annulé), 10 février 2022 (vidéo-conférence), 17 mars 2022 (présentiel).

RVP : 20 mai 2021 (présentiel),

Foyers de groupe : 29 avril 2021 (vidéo-conférence), 13 mai 2021 (vidéo-conférence), 16 septembre 2021 (présentiel), 14 octobre 2021 (présentiel), 11 novembre 2021 (présentiel), 9 décembre 2021 (présentiel), 20 janvier 2022 (annulé), 17 février 2022 (vidéo-conférence), 24 mars 2022 (présentiel)

MSA et le Carrefour : 21 avril 2021 (présentiel), 9 juin 2021 (présentiel), 15 septembre 2021 (présentiel), 13 octobre 2021 (présentiel), 10 novembre 2021 (présentiel), 8 décembre 2021 (présentiel), 19 janvier 2022 (annulé), 16 février 2022 (vidéo-conférence), 23 mars 2022 (présentiel).

Cité PJ-GO : 5 mai 2021 8 septembre 2021 , 6 octobre 2021, 3 novembre 2021, 1^{er} décembre 2021, 12 janvier 2022 annulé, 16 février 2022, 16 mars 2022. Tous les comités tenus ont été en présentiels.

Cité JC : 12 mai 2021, 9 juin 2021, 22 septembre 2021, 20 octobre 2021, 17 novembre 2021, 15 décembre 2021 (annulé), 26 janvier 2022 (annulé), 23 février 2022, 30 mars 2022. Tous les comités tenus ont été en présentiels
Comité Enfance et services spécialisés : Unité La Cité à DSM, 12 août 2021 (présentiel).

Activités en partenariat

(indiquez et précisez le type de rencontres ou d'activités)

Le comité des usagers est amené à contribuer au développement des pratiques et des services auprès des usagers. Notre implication se fait tant au niveau de l'établissement que dans la communauté. Cette année, notre collaboration a fonctionné au ralenti. Plusieurs rencontres prévues ont été annulées ou reportées et reprises un peu plus tard en mode vidéo-conférence. De plus, nous n'avons pu faire aucune présentation en présentiel dans les bureaux. Voici ci-dessous, quelques unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- **Comité sur les mesures particulières et les mesures de contrôle**. Participation de l'agent de liaison du comité, en vidéo-conférence.
- **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec**. Participation de l'agent de liaison à la rencontre annuelle, par vidéo-conférence.
- **Comité spécial de l'Alliance**. Co-animation par l'agent de liaison de deux rencontres pour les agents de liaison et personne-ressource, par vidéo-conférence. 2h30.
- **Exécutifs de l'Alliance**. Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président en vidéo-conférence à plusieurs rencontres de l'exécutif.
- **CIUSSS**. Participation d'une résidente du Programme jeunesse à l'enregistrement d'une vidéo sur le recrutement pour les comités CUCI, CU et CR.
- **Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL**. Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- **Comité de gestion conjoint PJ-DPJ**. Participation de l'agent de liaison.
- **Comité prévention suicide – sous-groupe de travail**. Participation d'une personne ressource à 4 rencontres.
- **Bureau international des droits des enfants – consultation sur la formation des enfants victimes ou témoins d'actes criminels**. Participation de 5 à 8 jeunes qui ont participé à une rencontre pour évaluer une présentation qui sera en ligne pour les jeunes victimes d'actes criminels.
- **Projet Aire-Ouverte, en santé mentale** : Participation d'un parent.
- **Projet foyer de groupe Esplanade – préparation à l'autonomie** : Participation d'un parent.
- **Comité stratégique sur la santé mentale**. Participation d'un parent.
- **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers)**. Le Congrès annuel prévue a été annulé.
- **Assemblée générale annuelle du CUCI**. Participation d'une personne ressource et de 2 parents en vidéo-conférence.
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse**. Rencontre en vidéo-conférence avec les directeurs et coordonnateurs de ces

directions pour la présentation de notre rapport annuel et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.

- **Comité de réflexion sur l'offre de service en soins spirituels pour les jeunes hébergés sous la responsabilité du Programme jeunesse.** Participation de l'agent de liaison.
- **Direction santé mentale.** Consultation intersectorielle sur les services offerts à la population en santé mentale. Participation de deux parents.
- **Entrevue dans le cadre d'un projet de veille sur la COVID.** L'objectif était de documenter les défis qu'engendre le contexte de pandémie pour les personnes dont la protection de la jeunesse est dans leur vie. Collaboration de l'agent de liaison pour permettre la participation de 3 parents.
- **Comité de suivi protocole suivi/santé mentale.** Participation d'une personne ressource en visio-conférence.
- **Institut de recherche sur le suivi social (groupe DELPHI).** Participation de 6 parents.
- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.** Rencontre en visio-conférence avec 20 autres organismes communautaires pour une table de concertation jeunesse. Participation de l'agent de liaison.
- **INESS.** Consultation au sujet de la révision et de l'harmonisation de l'offre de service en réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation. Participation d'un parent.
- **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison en visioconférence.
- **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- **Comité de gestion des risques.** Participation d'un parent
- **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation d'un parent.
- **Comité sur projet de mise en place d'un continuum de réadaptation dans la communauté :** Participation de deux personnes ressources du comité, première rencontre s'est tenue en mars 2022.

**Formations, conférences et rencontres
Suivies par le comité des usagers**

(nommez les formations, conférences et rencontres de partenariat auxquelles le comité a assisté)

- Formation générale sur l'application TEAMS.
Participation de 2 personnes ressources. = 4h00
- Groupe de travail sur le partenariat et révision du guide de partenariat.
Participation d'une personne ressource. = 9h00
- Comité de gestion conjoint PJ-DPJ.
Participation d'une personne ressource. = 3h30
- Atelier Webinaire sur la prévention du suicide.
Participation d'une personne ressource. = 1h30
- Lecture et visionnement d'une vidéo en préparation au sous-comité sur la prévention du suicide.
Participation d'une personne ressource. = 2h00
- Participation d'un parent à Aire ouverte = 70h00
- Sous-comité sur la prévention du suicide.
Participation d'une personne ressource. = 1h15
- Préparation et formation sur la nouvelle version de l'outil informatique par TEAMS.
Participation d'une personne ressource. = 2h00
- Comité sur les mesures particulières et de contrôle.
Participation d'une personne-ressource. = 2h00
- Formation en tutoriel sur certains détails de l'applications TEAMS
Participation d'une personne ressource. = 10h00
- Exécutif de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec :Participation en virtuel de l'agent de liaison du comité = 20h00

-
- Nombre d'heures de formations, conférences et rencontres de partenariat :125h25

Enjeux Prioritaires

Le comité a-t-il formulé des enjeux prioritaires: Oui Non

- Remise et contenu des rapports aux parents : **Cela demeure à réaliser**
- Dossier Vidéotron : **Objectif non atteint** : Les services entendus avec Vidéotron ne répondent pas à la demande des jeunes et convenu avec la direction du programme jeunesse. Démarche à poursuivre
- Dossier des lieux physique de CDP et MSA : objectif non atteint : aucun suivi suite à notre rencontre du 26 avril 2021 avec les responsables de services techniques du CIUSSS. Nous sommes sans nouvelles du projet de reconstruction de ces deux sites et sans nouvelles des projets pour maintenir l'état physique des lieux tant au niveau de la mise à niveau de salles de bain que des cuisines.
- Participation à la mise en place d'un sondage de satisfaction annuel à la clientèle jeunesse (jeunes et parents) recevant des services en LPJ et LSJPA : **Objectif non atteint** : aucune consultation de la part du CIUSSS avec notre comité, aucune réalisation de sondage et de résultat en 2021-2022.
- Permettre aux jeunes d'avoir accès au Wifi pour des temps de loisir : **partiellement atteint et en évolution**: Plusieurs services ont identifié une politique d'accès pour les jeunes : quelques services ne l'ont pas encore identifié. Nous poursuivons le suivi de cette implantation.
- Augmenter la communication avec nos partenaires afin de s'assurer que les demandes des usagers demeurent présentes.
- Demande des jeunes résidents afin d'établir un contact avec le service des achats pour pouvoir faire entendre leurs demandes et modifier certains items de la liste des besoins d'hygiène qui ne répondent pas à leur besoin.

Activités et projets prévus pour l'année prochaine

En 2022-2023, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouveaux.

Voici l'énumération des différents projets prévus et activités à planifier pour 2022-2023 :

- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Remettre en place nos documents d'information aux usagers dans les présentoirs.(retirés à la demande du CIUSSS en temps de covid)
- Produire notre dépliant informatif du comité des usagers en anglais (traduction effectuée : nous sommes à l'étape de la correction)
- Finalisation de la mise à jour de nos fiches d'information s'adressant aux jeunes en hébergement

- Finalisation de la mise à jour de nos guides d'information à l'intention des parents.(2 guides ont été mis à jour, reste le guide sur hébergement et le guide juridique.)
- Reprendre la tournée de services à l'enfance si situation en lien avec la pandémie nous le permet.
- Renouvellement du protocole d'entente entre le comité des usagers du Centre jeunesse et le Programme jeunesse, la DPJ et le CCSMTL.
- Participation à un comité de travail portant sur la transmission et la validation des rapports aux usagers
- Suivi de l'application des recommandations de la Commission Laurent et de l'adoption de la loi 15 découlant de cette commission.

Recommandations 2022-2023

Sondages

Les sondages demeurent pour nous une préoccupation. Nous espérons pouvoir revoir des sondages appliqués auprès de nos parents et de nos jeunes en lien avec leur réalité. Nous espérons en recevoir les résultats par une présentation auprès de notre comité des usagers et que nos jeunes et parents soient consultés dans l'application du questionnaire. Nous souhaitons un retour de la collaboration que nous avons avec les responsables du dossier des sondages à l'époque où le programme jeunesse en était responsable. Cet objectif revient pour une troisième année :

Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS prenne contact avec l'agent de liaison du comité des usagers et établisse une communication afin de déterminer une base de collaboration qui permettra d'atteindre nos buts communs.

Contenu des rapports: Il s'agit du contenu en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur dans les rapports qui sont présentés au Tribunal. Il est demandé aux intervenants de partager leur rapport avec les parents concernés en démontrant une ouverture à modifier le contenu en lien avec les informations factuelles et les propos rapportés du parent. Dans certains cas, le rapport pour le Tribunal est présenté au parent dans un délai insuffisant pour pouvoir apporter des modifications avant l'audience. Par conséquent, les insatisfactions demeurent présentes et sont en augmentation. Les parents souhaiteraient aussi que les versions de chacun des parents se retrouvent dans le rapport. Nous avons remarqué un manque de transparence de la part de certains intervenants afin que le parent ait le temps d'y apporter ses commentaires et demander des modifications. Par exemple, l'intervenant remet le rapport au parent une fois rendu au Tribunal. Ce dossier demeure à suivre pour en observer l'évolution. Nous avons observé des améliorations dans la remise des rapports mais la pratique n'est pas encore généralisée chez tous les intervenants.

Nous recommandons la mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de rediscuter des attendus du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela dans un esprit de collaboration.

Amélioration et maintien des lieux physiques: Être informé de l'évolution des chantiers dans les divers sites du programme jeunesse par les responsables des services techniques du CIUSSS. Nous sommes sans nouvelles du projet de reconstruction des sites MSA et CDP et sans nouvelles des projets pour maintenir l'état physique des lieux tant au niveau de la mise à niveau de salles de bain que des cuisines. Il n'y a encore aucun échéancier connu par nous pour la réalisation des projets. Le défi reste de maintenir en état ces sites considérés comme vétustes. Les problèmes nommés par les jeunes hébergés ne sont toujours pas résolus. Au MSA : problèmes de manque d'insonorisation des chambres et des espaces téléphoniques. À CDP-JC : toujours en attente de réalisation (bientôt 5 ans) pour l'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports. Pour CDP et MSA : toujours en attente de réponse (bientôt 6 ans) pour la modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus grands pour répondre au besoin de jeunes de stature plus grande. À RVP : toujours en attente d'avancement (bientôt 6 ans) pour l'amélioration de l'éclairage dans les unités. Pour les foyers de groupe, nous recommandons que l'établissement considère sérieusement de mettre fin au bail avec les endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes. Des situations se sont à nouveau produites cette année dans quelques foyers où des réparations tardent à s'effectuer faute d'entente avec les propriétaires.

Nous recommandons que les services techniques du CIUSSS établisse une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023. Nous demandons que les rénovations se fassent dans des délais raisonnables afin de répondre aux besoins des jeunes.

Dossier Videotron :

Les services entendus avec Vidéotron ne répondent pas à la demande des jeunes et convenu avec la direction du programme jeunesse.

Nous recommandons qu'un moyen alternatif soit offert aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âge.

Les recommandations en bref :

Sondage

Nous recommandons qu'une personne responsable des sondages pour le CIUSSS prenne contact avec l'agent de liaison du comité des usagers et établisse une communication afin de déterminer une base de collaboration qui permettra d'atteindre nos buts communs.

Contenu des rapports

Nous recommandons la mise sur pied d'un comité pour revoir les délais de remise des rapports aux parents dans toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de rediscuter des attentes du contenu des rapports en regard des attentes et des droits des usagers et cela dans un esprit de collaboration.

Amélioration et maintien des lieux physiques

Nous recommandons que les services techniques du CIUSSS établisse une communication avec le comité des usagers par l'entremise de l'agent de liaison afin de nous informer des échéanciers et des projets à venir pour l'année 2022-2023. Nous demandons que les rénovations se fassent dans des délais raisonnables afin de répondre aux besoins des jeunes.

Dossier Videotron

Nous recommandons qu'un moyen alternatif soit offert aux jeunes par un abonnement à une chaîne offrant une programmation souple, variée et accessible à l'ensemble des groupes d'âge (style Netflix ou autre)

Nombre d'heures de bénévolat par les membres du comité des usagers et des comités de résidents

Nombre d'heures effectuées par les membres CU	197 h
Participation de parents et/ou de jeunes à différents comités ou rencontres	
Nombre d'heures effectuées par les représentants CR	375 h
Participation des résidents aux rencontres des comités de résidents	
Total	572 h

Autres informations/commentaires

Accompagnement :

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* comporte un volet important accordé à l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse. Cet accompagnement est fait par les personnes ressources du comité qui sont formées à cet effet. Celles-ci comprennent bien le rôle et les balises de l'intervention et sont en mesure de répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents).

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Les comités de résidents se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes ressources du comité des usagers.

Notre particularité en tant que comité des usagers

Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif (OSBL) et il possède ses lettres patentes. De ce fait, il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers sont effectués et vérifiés par une firme comptable privée à tous les ans.

D'autre part, les personnes ressources se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches et pour obtenir l'approbation des dépenses encourues par leurs actions et projets. Le comité exécutif est formé de membres élus qui sont reconnus comme les administrateurs du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.

Notre comité : une ressource pour les autres organisations des programmes jeunesse :

À chaque année, nous recevons des demandes de d'autres comités. Ils veulent obtenir notre autorisation pour reproduire nos documents afin d'informer, à leur tour, les usagers sur certains de leurs droits. Nous avons déjà donné notre autorisation à l'ensemble des comités de l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec en leur demandant de mentionner notre comité comme référence. Cette année, il y a eu des échanges d'informations entre comités pour savoir comment s'appliquait, d'un programme jeunesse à l'autre, les directives ministérielles au sujet de la pandémie. De plus, l'agent de liaison a participé à l'élaboration d'un document d'accueil à l'intention des nouveaux membres parents pour les comités des usagers. Ce document a été complété et diffusé aux membres de l'Alliance.

L'outil informatique provincial :

L'agent de liaison est responsable de faire la supervision pour les autres régions qui auraient des difficultés de compréhension ou encore avec l'application pour inscrire les données dans les suivis des usagers. Il répond ainsi aux demandes de soutien pour les douze (12) comités des usagers des Centres jeunesse du Québec qui utilisent l'application.

Conclusion

Nous finissons l'année en tenant compte que nous avons encore bien des défis à accomplir et des attentes nombreuses qui sont toujours présentes et qui persistent d'une année à l'autre. Plusieurs dossiers avancent ou se sont réalisés mais dans plusieurs autres, les actions ou les conclusions tardent à se finaliser. Dans ces derniers cas, nous souhaitons une plus grande communication avec nos partenaires pour mieux comprendre le sens des décisions et les enjeux qui retardent leur aboutissement.

Nous poursuivons notre mission à contribuer à améliorer les services aux usagers en collaboration avec la direction du programme jeunesse et avec la direction de la protection de la jeunesse. Nous tenons à remercier ces deux directions pour leur ouverture et leur support. Merci aussi au CCSMTL pour la reconnaissance envers notre comité en nous donnant les moyens d'accompagner les usagers.

Roland Desmarais
Agent de liaison
Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

INFORMATIONS FINANCIÈRES

AU 31 MARS 2022

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL
INFORMATIONS FINANCIÈRES
AU 31 MARS 2022

RAPPORT DE MISSION DE COMPILATION	1
INFORMATIONS FINANCIÈRES	
État de la situation financière	2
Résultats	3
Évolution de l'actif net	4
Notes afférentes aux informations financières	5

Bergeron, Senécal, Boutin, CPA Inc.

Société de comptables professionnels agréés

4, Place du commerce, bureau 200

Brossard, (Québec) J4W 3B3

Tél.: (450) 465-2220

Fax: (450) 465-8222

E-mail: bergeronsenecalboutin@videotron.ca

RAPPORT DE MISSION DE COMPILATION

À la direction de COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Nous avons compilé, à partir des informations fournies par la direction, l'état de la situation financière de COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL au 31 mars 2022, l'état des résultats et de l'évolution de l'actif net pour l'exercice terminé à cette date ainsi que la note 1, qui décrit la méthode de comptabilité appliquée à la préparation des informations financières compilées (les « informations financières »).

La responsabilité des informations financières ci-jointes, y compris de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations sous-jacentes ayant servi à leur compilation, et de la sélection de la méthode de comptabilité, incombe à la direction.

Nous avons réalisé la mission conformément à la Norme canadienne de services connexes (NCSC) 4200, Missions de compilation, qui exige que nous nous conformions aux règles de déontologie pertinentes. Notre responsabilité consiste à assister la direction dans la préparation des informations financières.

Nous n'avons pas réalisé une mission d'audit ou d'examen et n'étions pas tenu de mettre en œuvre des procédures pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par la direction. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit ni une conclusion de mission d'examen, ni ne fournissons une quelconque forme d'assurance à l'égard des informations financières.

Le lecteur doit garder à l'esprit que les informations financières risquent de ne pas convenir à ses besoins.

Au cours de la compilation des informations financières, nous avons procédé à des écritures de régularisations.

BERGERON, SENÉCAL, BOUTIN, CPA INC.

Société de Comptables Professionnels Agréés



Par Léo-Paul Senécal, CPA auditeur

Brossard, le 20 mai 2022

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL**ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE**

Au 31 mars 2022

	2022	2021
	\$	\$
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	17 980	15 827
Taxes de ventes à recevoir	4 979	4 979
	<u>22 959</u>	<u>20 806</u>
ACTIF À LONG TERME		
Immobilisations corporelles	1 149	947
	<u>24 108</u>	<u>21 753</u>
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Frais courus	4 500	4 500
Déductions à la source à payer	81	-
Vacances courus à payer	9 819	5 837
	<u>14 400</u>	<u>10 337</u>
ACTIF NET		
ACTIF NET	<u>9 708</u>	<u>11 416</u>
	<u>24 108</u>	<u>21 753</u>

APPROUVÉ_____
Administrateur_____
Administrateur

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL**RÉSULTATS**

Exercice terminé le 31 mars 2022

	2022 \$	2021 \$
PRODUITS		
Financement CIUSSS - CDU	33 000	33 000
Remboursement de taxes de vente	-	594
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement de projet CUCI	-	2 136
Remboursement de Revenu Québec	-	104
	<u>120 000</u>	<u>122 834</u>
CHARGES		
Salaires	89 914	81 867
Charges sociales	13 054	14 765
Assurances	1 423	1 423
Comité exécutif	-	52
Comité des parents / usagers	591	304
Comité des jeunes / résidents	3 983	2 210
Frais informatique	75	-
Colloques	-	(460)
Cotisations	2 000	2 000
Imprimerie	-	138
Rapport annuel	-	53
Frais de poste	21	11
Frais de bureau	1 608	707
Frais de déplacements	2 719	2 461
Frais de représentation	264	22
Frais de gardiennage	135	-
Honoraires professionnels	5 174	5 174
Promotion - guide	214	-
Publicité	172	356
Taxes et permis	36	36
Amortissement	242	259
Intérêts et frais bancaires	83	83
	<u>121 708</u>	<u>111 461</u>
EXCÉDENT DES CHARGES SUR LES PRODUITS (DES PRODUITS SUR LES CHARGES)	<u>(1 708)</u>	<u>11 373</u>

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Exercice terminé le 31 mars 2022

	2022 \$	2021 \$
SOLDE AU DÉBUT	11 416	43
Excédent des charges sur les produits (des produits sur les charges)	<u>(1 708)</u>	<u>11 373</u>
SOLDE À LA FIN	<u>9 708</u>	<u>11 416</u>

COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

NOTES AFFÉRENTES AUX INFORMATIONS FINANCIÈRES

Au 31 mars 2022

1. MÉTHODE DE COMPTABILITÉ

La méthode de comptabilité appliquée dans la préparation des informations financières se fonde sur le coût historique, compte tenu des opérations de trésorerie ainsi que des éléments suivants :

- Taxes de ventes à recevoir;
- Immobilisations corporelles amorties sur leur durée de vie utile estimative;
- Honoraires et vacances courus;
- Retenues à la source à payer.